

INNOVACIÓN EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: CASO BIBLIOTECA PEDRO GRASES, UNIVERSIDAD METROPOLITANA, CARACAS-VENEZUELA.

INNOVATION IN UNIVERSITY LIBRARIES: PEDRO GRASES LIBRARY'S CASE, METROPOLITANA UNIVERSITY, CARACAS-VENEZUELA.

Amira Parra García
amiparra@gmail.com

Universidad Metropolitana. Vicerrectorado Académico. Biblioteca Pedro Grases. Sector Autopista de Guarenas, Dist. Metropolitano - Edf. Pedro Grase, 76819, Caracas (Venezuela).

Se presenta la experiencia de la Biblioteca Pedro Grases, la cual ha asumido el compromiso de acompañar a la academia en sus procesos de enseñanza-aprendizaje e investigación, desarrollando una amplia oferta de productos y servicios orientados a la formación de usuarios autónomos en los procesos de búsqueda, selección, decodificación y utilización ética de la información, logrando insertar sus programas de alfabetización informacional dentro de asignaturas regulares dictadas en la universidad, poniendo al servicio de la comunidad recursos en diversidad de formatos y con múltiples posibilidades de acceso.

Palabras clave: bibliotecas universitarias, alfabetización en información, Biblioteca Pedro Grases Universidad Metropolitana (Caracas-Venezuela), tecnología de la información y las comunicaciones.

This paper shows the experience of the Pedro Grases Library, which i Biblioteca Pedro Grases, Universidad Metropolitana committed to support the academy in its teaching-learning and research processes. The Library has developed a wide range of products and services which aims to train the users to be self sufficient when searching, selecting, and decoding information, as well as being ethic in using it. The Library has achieved the insertion of its informational literacy programs within regular subjects taught at the University. It has also created resources in diversity of formats and with multiple access possibilities which are now available to all members of the community.

Keywords: university libraries, information literacy, Pedro Grases library, Metropolitana University (Caracas-Venezuela), information and communication technologies.

1. Introducción.

La tecnología se ha convertido en un elemento cotidiano dentro de la dinámica de vida de muchas personas, organizaciones y sociedades; ha propiciado el avance e innovación en distintos campos, entre ellos el de la educación superior. Es difícil imaginar una institución educativa que hoy en día no posea una página web a través de la cual se pueda conocer su oferta académica, modalidades de estudio, convenios, y cualquier otra información que pudiese ser de interés para quien se encuentra en esa importante y determinante búsqueda de estudios de nivel superior.

En este contexto y comprendiendo el alcance que tiene la tecnología en el mundo, las universidades han desarrollado modalidades de estudios semi-presenciales y a distancia, en donde no se requiere la presencia física del participante para llevar a cabo los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Ante esta realidad, las bibliotecas universitarias han tenido que transformarse, adaptando sus colecciones a las cambiantes necesidades de sus usuarios, desarrollando recursos multimedia que apoyen la labor docente, ofreciendo recursos de información accesibles a través de medios electrónicos, y sobre todo, siendo guía de la función académica e investigativa que desarrolla la universidad.

La Biblioteca Pedro Grases de la Universidad Metropolitana en Caracas, Venezuela, ha desarrollado una amplia oferta de productos y servicios orientados a apoyar a los usuarios en el desarrollo de sus distintas actividades académicas. Con base en una revisión documental, se describe la evolución y estado actual de los distintos recursos tecnológicos que ofrece la Biblioteca tanto a

su comunidad universitaria como a otras instituciones educativas y usuarios en todo el mundo.

2. Bases teóricas.

A continuación nos adentramos en diferentes definiciones básicas:

· *Alfabetización informacional (Alfin)*. Uribe (2009), tras una ardua revisión y análisis de las veinte definiciones más citadas y utilizadas de Alfin, ofrece un concepto detallado de este término:

El proceso de enseñanza-aprendizaje que busca que un individuo y colectivo, gracias al acompañamiento profesional y de una institución educativa o bibliotecológica, utilizando diferentes estrategias didácticas y ambientes de aprendizaje (...), alcance las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) en lo informático, comunicativo e informativo, que le permitan, tras identificar y reconocer sus necesidades de información, y utilizando diferentes formatos, medios y recursos físicos, electrónicos o digitales, poder localizar, seleccionar, recuperar, organizar, evaluar, producir, compartir y divulgar en forma eficaz y eficiente, y con una posición crítica y ética (comportamiento informacional), la información que satisfaga esas necesidades... (p.14)

· *Desarrollo de habilidades informacionales (DHI)*. Lau y Cortés (2006), esclarecen las directrices de la International Federation of Library Associations (IFLA), en cuanto a las etapas y competencias específicas que implica el desarrollo de habilidades en información, definiendo este proceso como «aptitudes para el acceso y uso de la información que exigen a los individuos reconocer cuándo se necesita información y poseer la capacidad de

localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida». Las normas DHI propuestas por IFLA para que los usuarios puedan constituirse en aprendedores efectivos, incluyen tres componentes básicos: Acceso, Evaluación y Uso.

·*Biblioteca universitaria.* La Biblioteca de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca, ofrece una serie de temarios entre los que se encuentra el capítulo dedicado a la función de las bibliotecas universitarias del libro de Thompson y Carr titulado «Bibliotecas universitarias: introducción a su gestión» (1990). En este capítulo se citan interesantes aportes de diversos autores sobre la función de este tipo de Bibliotecas:

En opinión de un informe dado por la University Grants Committee en 1977, en el prólogo que realizó Wolfenden afirmaba que la biblioteca es el corazón de la universidad, ocupando un lugar central y básico, como un recurso que se ocupa y sirve a todas las funciones de una universidad: enseñanza e investigación, creación de nuevo conocimiento y la transmisión a la posteridad de la ciencia y la cultura del presente. Para Leonard Jolley en «The function of the university libraries» la función de la biblioteca universitaria es jugar una parte distinta e indispensable en el objetivo básico de la universidad, animando al estudiante a la búsqueda personal e individual del conocimiento y del saber... (p.1)

·*Democratización de la información.* Stiefel y Duarte (2009), plantean una interesante dimensión de la información y el libre acceso a la misma.

Entre las innumerables maneras de definir *información*, podemos decir que proporciona significado o sentido a las cosas, e indica mediante códigos y conjuntos de datos, los

modelos del pensamiento humano, y asegurar que «es esencial en el proceso de generación del conocimiento. A partir de aquí, si acordamos que nuestro mundo necesita sociedades cultas, estaremos de acuerdo en la necesidad de que la información debe llegar a todos sin restricciones, y acordaremos también con el derecho de la sociedad de acceder a ella (...) La democratización de la información posibilita que las ideas, opiniones, costumbres, saber y educación sean accesibles para todos, en cualquier lugar y en cualquier momento. En este sentido las democracias más modernas han institucionalizado mecanismos relacionados con las formas específicas de acceso a la información pública... (p.1).

2.1. Universidad Metropolitana (Unimet).

La Universidad Metropolitana nace como respuesta ante un contexto social y educativo turbulento situado a finales de la década de los 50 en Venezuela. Al inicio de la década de los 60, un grupo de hombres con visión de futuro, pensó en una universidad que capacitara con criterio moderno a jóvenes de todas las clases sociales, llamados a integrar en el futuro los equipos profesionales calificados por el talento y preparación para ejercer una influencia decisiva en el desarrollo del país. A tal fin, el grupo constituyó en mayo de 1964 una asociación civil sin fines de lucro. De su trabajo surgió la Universidad Metropolitana, el 21 de octubre de 1970, fecha en la cual el Consejo Nacional de Universidades aprueba y autoriza su organización, planes y programas.

Su misión fue formar profesionales reconocidos por su alto nivel ético, sólida formación integral, por su capacidad emprendedora, de liderazgo y de trabajo en

equipo, con dominio de al menos un segundo idioma, y comprometidos con el desarrollo del sector productivo y de la sociedad en general, para fortalecer la UNIMET como una institución universitaria reconocida por la competitividad y formación integral de sus graduados, destacada por la calidad y pertinencia de su producción intelectual y técnica, por el valor que le asigna a la conducta ética de sus miembros y por el esfuerzo permanente y el compromiso para responder a las cambiantes realidades del entorno nacional e internacional.

En relación a las iniciativas tecnológicas de la Unimet, los registros existentes indican que comenzó su viaje hacia la incorporación y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación a finales del año 1997. Inicialmente, se pensó en la capacitación de vicerrectores, decanos, coordinadores y docentes en herramientas tecnológicas pertinentes para el área educativa.

Al respecto, Curci (2009) indica que la Universidad Metropolitana realizó convenio con IBM para la formación de aproximadamente 60 personas (vicerrectores, decanos, directores, coordinadores y algunos profesores) en herramientas básicas tales como Office, en páginas Web, diseño instruccional y una herramienta denominada Learning Space. Posteriormente se hizo un convenio con el ITESM, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, formando a 57 profesores en un diplomado de habilidades docentes y en estudios de casos. A partir del año 1999 se comenzó a utilizar Learning Space como herramienta de apoyo a asignaturas presenciales de pregrado, comenzó por iniciativa de los mismos profesores e inmediatamente hubo el apoyo del Vicerrector Académico.

En el año 2002 y en vista de las limitaciones que implicaba depender de un sistema que funcionara a través de licencias, la Unimet decide desarrollar su propia plataforma denominada Pl@tUM; «plataforma educativa que permite crear un aula virtual para que los estudiantes se familiaricen con nuevos contenidos y puedan construir su propio aprendizaje, y además colaborar con los compañeros en la construcción de un aprendizaje común». (Tosi, 2007, p. 5).

Es importante destacar que cada uno de los pasos dados por la Unimet hacia el desarrollo tecnológico, fueron enmarcados dentro de un modelo educativo minuciosamente pensado y definido en pro del cumplimiento de la misión de la institución.

Tosi (2007), describe los elementos constitutivos del modelo educativo de la Universidad Metropolitana denominado AcAd de la siguiente manera:

El modelo AcAd (Aprendizaje Colaborativo en Ambientes Distribuidos) es una propuesta educativa aplicable a grupos (aprendizaje colaborativo), en los que cada participante es responsable tanto de su aprendizaje como del de sus compañeros. Los ambientes distribuidos buscan mejorar la calidad de la experiencia de aprendizaje a través del apoyo de las tecnologías, métodos de aprendizaje y la colaboración entre los participantes y el instructor como mediador (p. 5).

Actualmente la Unimet cuenta con una dirección adscrita al Vicerrectorado Académico denominada Aprendizaje en Red (AprenRed). Respecto a la mencionada Dirección, su coordinadora, la profesora Renata Curci (2009, p.3), expresa: «tiene como finalidad dar un nuevo impulso al desarrollo de la educación a distancia en nuestra institución incorporando la formación basada

en competencias en carreras nuevas y además en las carreras existentes».

También asegura Curci (2009, p.2) que «esta dirección se encarga de la producción y ejecución de asignaturas, cursos, programas y diplomados a distancia (utilizando como medio Internet) en los niveles de Pregrado, Postgrado y CENDECO (extensión universitaria), es responsable de promover el Modelo AcAd y de la creación, mantenimiento y actualización de la plataforma PI@tUM».

2.2. Biblioteca Pedro Grases.

En 1970 junto con la creación de la Universidad Metropolitana nació la Biblioteca Central de la institución. Su colección básica se formó con obras de referencia, textos, obras complementarias y publicaciones periódicas relacionadas con las carreras que se cursaban en esta casa de estudio.

En 1976, el fondo bibliográfico de la Biblioteca se incrementa notablemente con la donación que el humanista Pedro Grases hizo de su biblioteca particular, en agradecimiento y justo reconocimiento, en el año 1983, cuando se inaugura la nueva Biblioteca Central de la Universidad, la misma adopta el nombre de «Biblioteca Pedro Grases».

Desde sus inicios, la Biblioteca Pedro Grases se caracterizó por contar con unas excelentes y apropiadas instalaciones, con una colección adecuada a la oferta académica de la Unimet, y con una gama de servicios pertinentes a las necesidades de los usuarios: orientación e información, visitas guiadas, préstamo en sala, préstamo circulante, préstamo interbibliotecario, cubículos de estudio, entre otros. Todos estos servicios, así como los procesos internos de la

Biblioteca eran desarrollados de manera manual.

En el año 1998 las Autoridades Rectorales de la Universidad Metropolitana establecen como objetivo prioritario la modernización de diversas áreas de la Universidad, entre ellas la Biblioteca, mediante la adquisición de tecnologías avanzadas que permitieran el acceso a los servicios de información, sin restricción de tiempo y lugar.

En este contexto, se crea una base de datos en un software muy sencillo que permitió la migración de los datos al Sistema de Gestión Integral de Bibliotecas «Documentum» de la Empresa Multimedium Sistemas de Información, y es así, como se construye el catálogo automatizado del fondo documental de la Biblioteca de la Unimet, con una carga aproximada de 60.000 registros.

En ese mismo año, se inician los trámites necesarios para la adquisición de bases de datos en CD-Rom, e igualmente se suscriben algunas bases de datos vía Internet como Infotrac, Ei Comprendex y Microjuris, incursionando así, en el novedoso mundo de las revistas electrónicas. Inicialmente estos recursos se encontraban disponibles a través de la página Web de la Unimet, pero en vista del incremento en la adquisición de bases de datos, y comprendiendo la importancia de concentrar toda la información en un solo lugar de fácil acceso para la comunidad, la Biblioteca decide crear una página Web propia.

Progresivamente, la Biblioteca fue adquiriendo otras plataformas reconocidas mundialmente como Ebsco, E-libros, Proquest, HW Wilson, entre otras. Con la adquisición de estas bases de datos, se brinda a la comunidad universitaria la posibilidad de acceder a través de Internet (dentro y fuera del campus de la Universidad), al contenido

completo de importantes publicaciones que cubren las múltiples áreas del conocimiento y constituyen un importante apoyo a los diferentes estudios de la Unimet.

3. Metodología.

Basado en una investigación documental, se presenta la evolución y experiencia de la Biblioteca Pedro Grases de la Universidad Metropolitana en el uso de tecnologías de información y comunicación orientadas al desarrollo de productos y servicios que permitan apoyar el modelo educativo de la Unimet y satisfacer los requerimientos de los usuarios con la mayor efectividad posible.

Bernal (2006, p.110), define investigación documental como «un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objetivo de estudio».

La información presentada se ha basado en la revisión de documentos pertenecientes, en su mayoría, a la gestión de la Universidad Metropolitana y de la Biblioteca Pedro Grases, así como en investigaciones previas relacionadas con el tema.

3.1. Biblioteca Pedro Grases: ente gestor de información y conocimiento en el marco de las TIC.

Comprendiendo la importancia de la función educativa e investigativa de la Unimet, y en consonancia con las directrices planteadas en el modelo AcAd, la Biblioteca Pedro Grases comenzó a asumir un rol mucho más activo dentro de la comunidad universitaria, dejando de ser solamente un repositorio de información, para convertirse

en un agente emisor de soluciones eficientes, innovadoras, de excelencia y calidad.

Asimismo, teniendo en cuenta las iniciativas que ha desarrollado la Unimet en cuanto a la incorporación de materias virtuales o semipresenciales a sus distintos planes de estudio y en correspondencia con la formación basada en competencias que ha adoptado la institución, la Biblioteca ha generado una amplia gama de productos y servicios que pretenden desarrollar en los usuarios las habilidades necesarias para gestionar adecuadamente la información, siendo independientes y autónomos en este proceso, poniendo a su disposición los recursos necesarios y garantizando el fácil acceso a los mismos desde cualquier parte del mundo.

3.1.1. Programa de desarrollo de competencias en el uso de la información.

En el año 2006, se crea un equipo multidisciplinario liderado por la Dirección de la Biblioteca y conformado por docentes de la Unimet y profesionales de la bibliotecología que, teniendo en cuenta las necesidades de información puntuales que presentaban los estudiantes, proponen la creación del «Programa de desarrollo de competencias en el uso de la información», enmarcado dentro de las directrices y competencias establecidas por la IFLA en la alfabetización en información.

Este programa nació con el objetivo de desarrollar en los miembros de la comunidad universitaria las destrezas necesarias para facilitar el acceso a la información y el manejo de contenidos confiables, con apoyo de tecnología de última generación.

Para cumplir con este objetivo, se realizó una prueba piloto, de tres talleres para niveles

distintos de formación. Estos cursos se insertaron dentro de tres asignaturas comunes y obligatorias para todos los estudiantes de la Unimet:

- Nivel 1. Asignatura «Introducción a la computación».

- Nivel 2. Asignatura «Proyecto emprendedor».

- Nivel 3. Asignatura «Taller de trabajo final».

Tras evaluar los resultados de esta prueba piloto, se decidió dictar de manera permanente el taller de la Biblioteca en la asignatura introducción a la computación, ya que por pertenecer al área inicial, todos los estudiantes de la Unimet deben cursarla obligatoriamente al inicio de su vida académica, indistintamente de la carrera estudiada. El diseño instruccional y la metodología fueron adaptados a las necesidades expresadas por los docentes.

Del mismo modo, se imparten talleres de búsqueda de información en recursos electrónicos, dirigidos a estudiantes, docentes e investigadores de la Unimet, adaptados al nivel y necesidades puntuales de los participantes.

En septiembre de 2010, la Unimet introduce algunas modificaciones en los planes de estudio de sus distintas carreras, pasando de un régimen de estudio semestral a uno estructurado trimestralmente. Como resultado de este proceso, el contenido de la materia «Introducción a la computación» queda dividido en dos nuevas y más completas asignaturas: «Tecnologías para el aprendizaje» y «Técnicas para gestionar información».

Igualmente, en el contexto de esta reestructuración, y siguiendo la línea de la formación basada en competencias, se define para el conjunto de asignaturas que conforman el área inicial de la Unimet, un eje

transversal denominado «Gestión de la información», con el cual se pretende el desarrollo de competencias como: idoneidad para asumir trabajos de investigación de naturaleza académica, con conocimiento y aplicación pertinente del rigor metodológico y científico y aplicación eficiente de los recursos de la tecnología durante el proceso de aprendizaje.

Tomando en consideración lo anteriormente descrito, se confirma desde la Coordinación del área inicial de la Unimet, la pertinencia del contenido y metodología del taller sobre el uso de los recursos electrónicos de la Biblioteca, para la asignatura técnicas para gestionar información y adicionalmente, se solicita el diseño de un nuevo taller para esta misma asignatura; enfocado en el uso de la normas APA para realizar citas y referencias bibliográficas.

En el año 2011, el equipo de profesionales de la Biblioteca Pedro Grases, realiza una reestructuración del Programa de desarrollo de competencias en el uso de la información, donde se define como objetivo general «Desarrollar en los participantes competencias acordes a la gestión de información, que faciliten el acceso al conocimiento y manejo de los diversos recursos existentes en la Biblioteca Pedro Grases».

A continuación se presenta de manera gráfica la evolución del programa desde sus inicios hasta la fecha (junio 2011), indicando la cantidad total de usuarios adiestrados en cada período académico.

En la Figura 1 se puede observar el incremento de la cantidad de usuarios adiestrados (estudiantes, docentes, investigadores) desde los inicios del programa hasta la actualidad. Es importante mencionar que en el mes de septiembre de

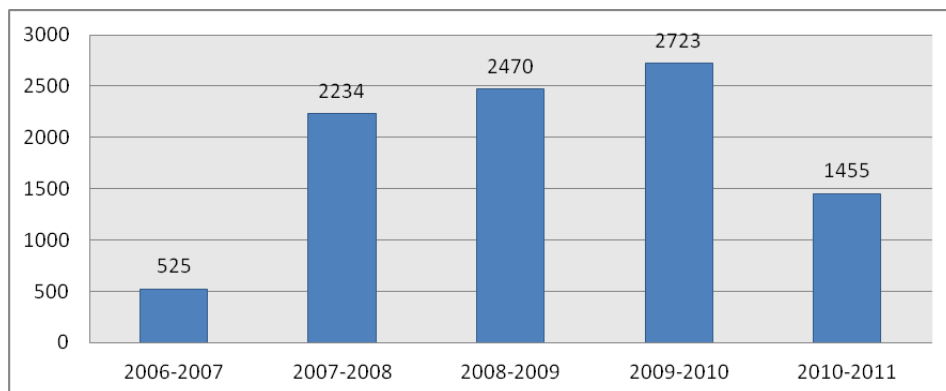


Figura 1. Total de usuarios adiestrados por período académico

2010 la Unimet inicia las actividades con régimen trimestral, con lo cual muchas asignaturas fueron modificadas y los talleres de la Biblioteca no se ofrecieron en muchas de ellas durante ese primer trimestre, es por ello que durante el periodo 2010-2011 se evidencia un descenso en las cifras.

De la Figura 2 se puede concluir que la alianza establecida con la coordinación del área inicial a través de la asignatura Técnicas

para gestionar información (introducción a la computación), ha representado una fortaleza en el objetivo formativo que se ha propuesto la Biblioteca para con sus usuarios. Igualmente, se destaca la importancia de asignaturas como taller de trabajo final, que aparece como una constante durante todos los períodos académicos señalados en la gráfica.

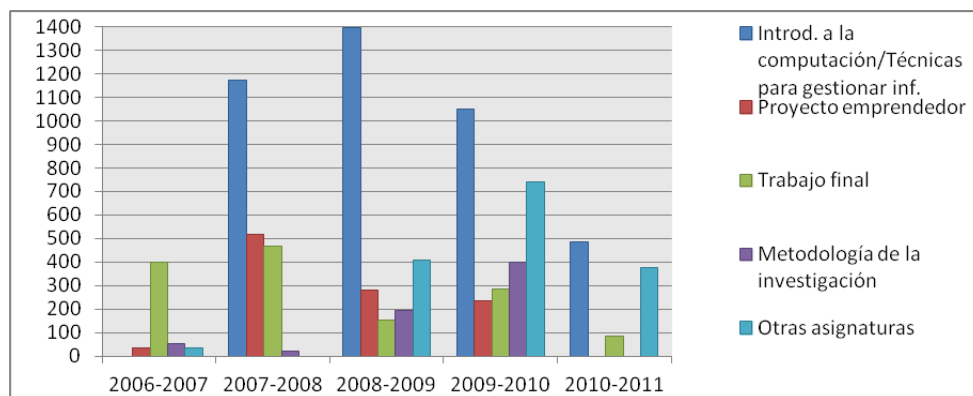


Figura 2. Usuarios adiestrados por asignatura y período académico

Se evidencia durante los períodos 2009-2010 y 2010-2011 que el número de estudiantes adiestrados en las asignaturas técnicas para gestionar información tiende a decrecer debido cambio curricular de la Unimet.

3.1.2. Democratización de la información.

La Biblioteca Pedro Grases, entendiendo el valor de la información y del libre acceso a la misma, ha sido pionera en poner a disposición, no solo de la comunidad universitaria, sino de toda persona con acceso a Internet, más de 4000 trabajos de grado a texto completo. Estos trabajos de grado, realizados por los estudiantes de la Unimet, pueden ser visualizados y descargados en formato pdf directamente desde el catálogo en línea de la Biblioteca.

Con esta iniciativa, se ha pretendido darle visibilidad a las investigaciones realizadas en la Unimet, teniendo siempre presente las directrices que rigen el derecho de autor y la propiedad intelectual. Han sido numerosas las solicitudes que se han recibido para la incorporación de trabajos de grado en formato digital al catálogo por parte de usuarios externos a la Universidad, tanto de Venezuela como del exterior del país. Estos usuarios han expresado en todo momento su agradecimiento y su satisfacción con este servicio.

Asimismo, la Biblioteca ha incursionado en la incorporación de otros materiales al catálogo como videos en línea, esta colección está conformada por películas, documentales, obras musicales, y otros contenidos audiovisuales sugeridos por los propios docentes de la Unimet, y pueden ser visualizados únicamente dentro del campus universitario. Actualmente se dispone de un

total de 31 videos en línea, los cuales han sido vistos alrededor de 4900 veces.

3.1.3. Apoyo a la investigación.

Es bien conocido que cualquier proceso de investigación y toma de decisiones se inicia con una minuciosa revisión documental, donde se espera recopilar la mayor cantidad de información especializada en el tema o área que se pretende desarrollar. Muchas veces, las personas involucradas en estos procesos carecen del tiempo y las herramientas necesarias para acceder a la información pertinente, es decir, que sea confiable, verificable y actualizada.

En este sentido y para ampliar la gama de servicios que pretenden acompañar las labores de docencia, investigación y formación que desempeña la Unimet, la Biblioteca Pedro Grases ha venido ofreciendo desde el año 2008 el Servicio de Recuperación y Análisis de Información (SERADI), el cual se basa en la recopilación de información y análisis documental utilizando los recursos electrónicos disponibles en la unidad. El servicio pretende dar apoyo directo en la toma de decisiones tanto en el entorno académico como en el gerencial.

Para esclarecer y definir lo más minuciosamente posible el tipo de información que se desea localizar y cuál es el objetivo que se desea alcanzar a partir de la misma, se sostiene una reunión con la persona o ente que presenta la solicitud; se establecen descriptores, posibles fuentes, límite de fechas, entre otros criterios para la búsqueda.

El producto final del servicio es un informe en el que se presenta detalladamente el resultado de la búsqueda de información, se describe la metodología empleada, y se presenta un resumen de los cinco artículos

INVESTIGACIÓN	DEPENDENCIA SOLICITANTE
Aprendizaje del emprendimiento	Vicerrectorado Académico
Calidad de la educación	Docente investigador del área de emprendimiento
Requisitos de ingreso a universidades del mundo	Vicerrectorado Académico
Maestrías Europa y América	Decanato de Desarrollo Académico
Indicadores de universidades en Europa	Vicerrectorado Académico
Planificación estratégica en universidades	Docente investigador del área de mercadeo
Competencia general y específica para las carreras de ingeniería civil, mecánica, química, eléctrica, sistemas, producción, en Europa y América.	Docente investigador del área de ingeniería

Tabla 1. Trabajos solicitados al SERADI

más relevantes del tema investigado, igualmente se entrega al solicitante un CD con todos los artículos recuperados para cada uno de los descriptores establecidos previamente. A continuación se presentan detalladamente los trabajos solicitados hasta la fecha a través de SERADI.

Otra de las herramientas que se encuentra a disposición de los usuarios para la recuperación de información, es la red Iberoamericana de intercambio de información, CELSIUS. Este servicio nace como iniciativa de la Universidad de la Plata, Argentina, cuando en 1997 crea el Proyecto de Enlace de Bibliotecas (PREBI) para proveer a investigadores, docentes y alumnos de las instituciones participantes de bibliografía no existente en las Bibliotecas respectivas. La meta del proyecto es proveer acceso rápido a la información científica y técnica requerida por los usuarios, ayudando así a mejorar su productividad en investigación y enseñanza. PREBI sigue el modelo iniciado por el Proyecto Library Linkage del Consorcio Iberoamericano para Educación en Ciencia y Tecnología (ISTEC).

En la Figura 3, se presenta el porcentaje de información enviada por instituciones de distintos países a través del servicio CELSIUS desde el año 2008 hasta la actualidad, encontrando que el 45% de la información solicitada por los usuarios proviene de instituciones venezolanas, incluyendo la Biblioteca Pedro Grases.

3.1.4. Apoyo a la Educación a Distancia.

En conjunto con la plataforma PI@tUM, la Biblioteca ha puesto al servicio del cuerpo docente de la Unimet una herramienta llamada Biblioteca Ágora, que permite colocar y gestionar en forma virtual los contenidos de sus asignaturas, y les ofrece una serie de opciones para interactuar con sus estudiantes. Asimismo, permite a los alumnos acceder a recursos de estudio sin necesidad de trasladarse geográficamente.

Los documentos cargados en Biblioteca Ágora se organizan en carpetas divididas por carreras y asignaturas, para facilitar su ubicación; el sistema permite cargar archivos en múltiples formatos, ofrece la posibilidad

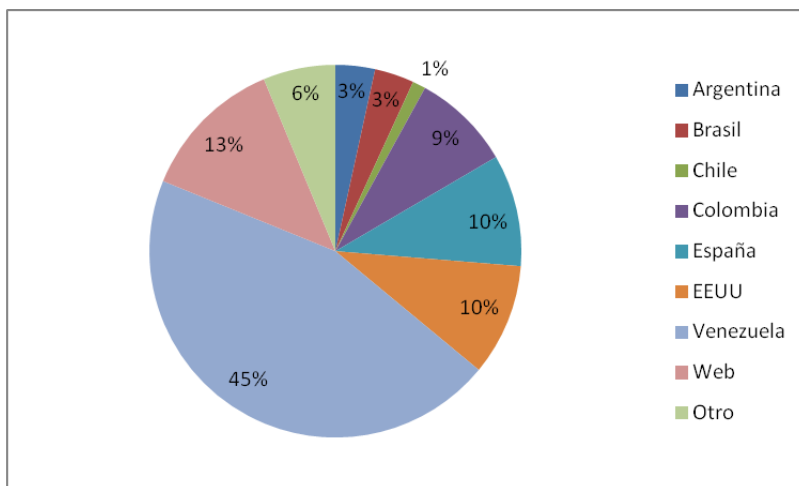


Figura 3. Información recibida por país a través del CELSIUS (2008-2011)

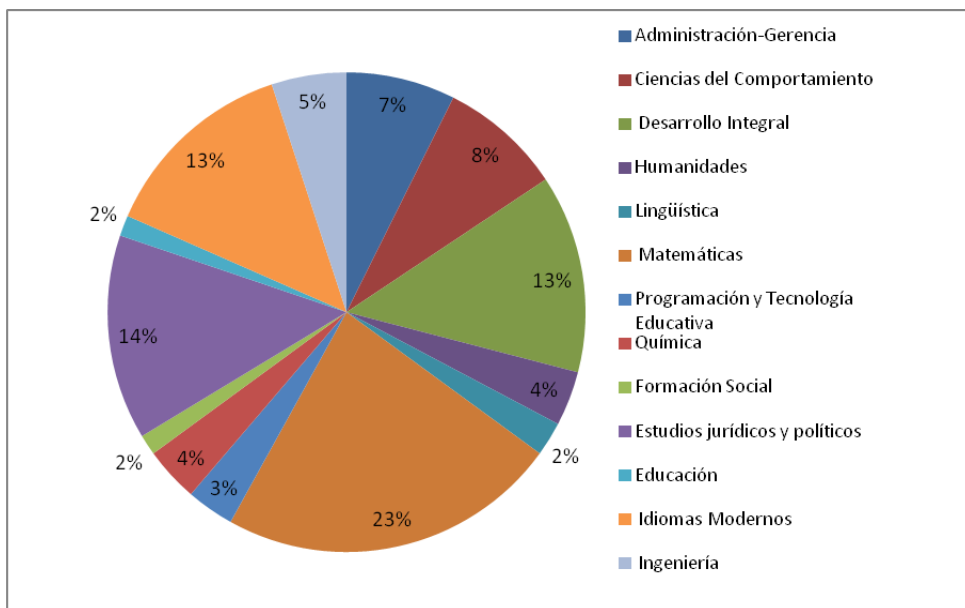


Figura 4. Recursos creados en Biblioteca Ágora por área académica

de crear ejercicios en línea que son corregidos automáticamente, así como la creación de avisos, calendarios y realización de foros. Para complementar el uso de este servicio, la Biblioteca ofrece a los profesores la revisión de la bibliografía recomendada para cada asignatura y la digitalización de ciertos contenidos que se requiera publicar en el sistema.

En el marco del programa de desarrollo de competencias en el uso de la información, se han impartido adiestramientos a los docentes para promover el óptimo uso de esta herramienta, igualmente, se han elaborado una serie de Tutoriales que indican al usuario cómo realizar búsquedas de información eficazmente dentro de recursos electrónicos como el catálogo en línea, las bases de datos multidisciplinarias, bases de datos legales, publicaciones de la Unimet, entre otros.

Se han creado alrededor de 258 cuentas de usuario en la plataforma Ágora y más de 200 recursos de las distintas unidades académicas de la Unimet.

En la Figura 4 se presenta el porcentaje de recursos creados en la plataforma Biblioteca Ágora, según las distintas áreas de conocimiento existentes en la Unimet. El área de matemáticas presenta la mayor cantidad de recursos: 23% del total; el área de estudios jurídicos y políticos un 14%, y desarrollo integral e idiomas modernos presentan cada una un 13% de los recursos creados.

3.1.5. Servicio de referencia Electronic.

Con el fin de ampliar las vías de comunicación con los usuarios, y comprendiendo el alcance que tienen actualmente los medios electrónicos, la Biblioteca implementó a partir del año 2008 el uso de la clave genérica

bibliotecacontigo@unimet.edu.ve, dirección electrónica que ofrece la posibilidad de mantener contacto con el personal de la unidad para plantear dudas o hacer solicitudes de información, garantizando siempre la mejor atención en el menos tiempo de respuesta posible. Adicionalmente, dentro de la página Web de la Biblioteca, existe una sección llamada «Pregúntale al Bibliotecólogo», con la cual se pretende que los usuarios externos a la institución se interesen por conocer y utilizar la gama de servicios disponibles. A través de estos dos servicios se reciben en promedio 100 solicitudes al año.

En el mismo orden de ideas, desde inicios del año 2011, la Biblioteca ha comenzado a tener presencia en la llamada Web 2.0 uniéndose a distintas redes sociales como Facebook y Twitter y creando una entrada con información institucional en Wikipedia, todo esto con la finalidad de promover información de interés común y de generar un mayor impacto en el mercadeo de sus productos y servicios.

4. Discusión.

La Biblioteca Pedro Grases se proyecta como una unidad de información posicionada mundialmente por la calidad e innovación en sus servicios; pretende continuar en sintonía con el avance de las tecnologías de información y comunicación, y en base a ellas, ser un ente difusor de información y a la vez formador en el correcto uso de la misma. Algunas de las directrices que se espera seguir en el mediano plazo son las siguientes:

- En el marco del programa de desarrollo de competencias en el uso de la información, se apunta hacia el diseño de cursos totalmente virtuales, disponibles permanentemente a

través de la página web de la Biblioteca para todos los usuarios.

- Creación de un servicio de referencia virtual, que a través de herramientas como el chat, permita a los usuarios obtener respuestas a sus solicitudes en tiempo real y estar en permanente comunicación con el personal de la Biblioteca.

- Potenciar los convenios con instituciones de todo el mundo para el intercambio de información.

- Incrementar el uso educativo de las diversas herramientas de la Web 2.0: redes sociales, blogs, wikis, etc.

- Ser un ente generador de conocimiento y de buenas prácticas al servicio de otros.

5. Fuentes de financiación.

La realización de esta investigación ha sido financiada por la Biblioteca Pedro Grases, Universidad Metropolitana.

6. Referencias bibliográficas.

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (2ª. ed.). México: Pearson.

Curci, R. (2009). *Futuras acciones para incorporar las competencias y la práctica de las mismas en la educación a Distancia. Caso Universidad Metropolitana*. Recuperado de <http://www.unica.edu.ve/fpd/memorias/30012009/5/Renata%20Curci%20-%20Ponencia.pdf>.

Lau, J. & Cortes, J. (2006). *Directrices para el desarrollo de habilidades informacionales: propuesta IFLA abreviada*. Recuperado de <http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/viewFile/1/23>.

Stiefel, M. & Duarte, A. (2009). *Una sociedad colaborativa para la democratización de información y conocimiento: gvSIC como cliente IDE y los servicios WMS de la IDESF*. Recuperado de <http://www.idesf.santafe.gov.ar/idesf/documentos/eventos/2009/1as%20jornadas%20gvSIG/conocimiento/articulo/Articulo-IDESF.pdf>.

Thompson, J. & Carr, R. (1990). *Bibliotecas universitarias: concepto y función*. Madrid: Pirámide. Tosi, M. (Abril, 2007). *Estrategias de capacitación docente en la Universidad Metropolitana*. Documento presentado en la VII Reunión Nacional de Currículo. I Congreso Internacional de Calidad e Innovación en Educación Superior CIES. Caracas, Venezuela.

Uribe, A. (2009). Interrelaciones entre veinte definiciones-descripciones del concepto de alfabetización en información: propuesta de macro-definición. *ACIMED*, 20(4). Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci011009.pdf>.

Fecha de recepción: 2012-01-17
 Fecha de evaluación: 2012-01-27
 Fecha de aceptación: 2012-02-08
 Fecha de publicación: 2013-01-01